

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## TUGAS AKHIR

### PELAKSANAAN PEMENUHAN KLAIM GARANSI SEPEDA MOTOR MEREK YAMAHA OLEH PT. YAMAHA ALFA SCORPII CABANG AIR TIRIS KABUPATEN KAMPAR

*Disusun dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ahli Madya (A.Md) Pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau*



**OLEH :**

**OLINTRIO WULANDARI**  
**NIM : 01672202883**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2019**



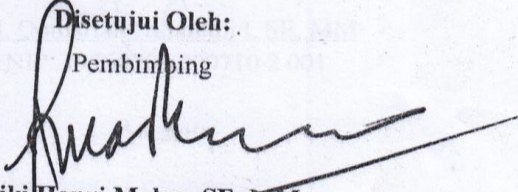
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN  
TUGAS AKHIR**

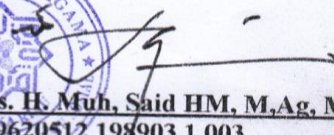
Nama : OLINTRIO WULANDARI  
 NIM : 01672202883  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Program Studi : DIII Manajemen Perusahaan  
 Judul Tugas Akhir : **Pelaksanaan Pemenuhan Klaim Garansi Sepeda Motor  
 Merek Yamaha oleh PT. Yamaha Alfa Scorpii Cabang Air  
 Tiris Kabupaten Kampar**

Disetujui Oleh:  
 Pembimbing

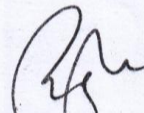
  
Riki Hanri Malau, SE, MM  
 NIP. 19710124200701 1 020

Mengetahui

Dekan  
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

  
Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM  
 NIP. 19620512 198903 1 003

Ketua Jurusan  
 DIII Manajemen Perusahaan

  
Oomariah Lahamid, SE, M.Si  
 NIP. 19750704 200710 2 001





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR**

**Nama** : OLINTRIO WULANDARI  
**NIM** : 01672202883  
**Fakultas** : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
**Prodi Studi** : D3 Manajemen Perusahaan  
**Judul** : **PELAKSANAAN PEMENUHAN KLAIM GARANSI SEPEDA MOTOR MEREK YAMAHA OLEH PT. YAMAHA ALFA SCORPII CABANG AIR TIRIS KABUPATEN KAMPAR**  
**Hari/Tanggal** : Kamis, 24 Oktober 2019

Panitia Penguji

**Ketua**

Hj. Oomariah Lahammid, SE, MM  
NIP. 19750704 200710 2 001

**Anggota**

**Penguji I**

Putriana, SE, MM  
NIP. 19691120 200701 2 023

**Penguji II**

Fitri Hidayati, SE, MM  
NIK. 130411018



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Ucapan rasa syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang selalu senantiasa dalam lindunganNya, tiada henti bermunajat dan berdoa untuk meminta kepadaNya, Allah Maha pengasih lagi Maha pemurah kepada hambaNya. Sholawat serta salam kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, semoga syafa'at beliau selalu selalu menyertaiku di dunia dan di akhirat, Amin.

Pada kesempatan kali ini, penulis menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Pelaksanaan Pemenuhan Klaim Garansi Sepeda Motor Merek Yamaha Oleh PT. Yamaha Alfa Scorpii Cabang Air Tiris Kabupaten Kampar”**. Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat untuk mengikuti ujian oral comprehensive program Diploma III pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat dorongan motivasi, bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan ribuan terimakasih kepada:

1. Kepada ayahanda (Rustam) dan ibunda (Roslinar) tercinta yang telah memberikan kasih sayangnya, telah banyak pengorbanan yang telah dicurahkan kepada penulis, sejak dalam kandungan hingga sekarang ini rasa cinta mereka kepada anak-anaknya tidak pernah luntur. Hanya Allah swt yang akan membalas kebaikan ayahanda dan ibunda yang tercinta. Dan tak lupa juga buat Abang dan Adik kandung penulis yang senantiasa

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi inspirasi dalam hidupku, semoga Abang dan Adik penulis semoga dalam keadaan sehat, serta dalam lindungan Allah SWT.

2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag., MM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Hj. Qomariah Lahamid, SE., M.Si selaku ketua jurusan D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Astuti Meflinda, SE., MM selaku sekretaris jurusan D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Riki Hanri Malau SE., MM selaku pembimbing saya dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak / Ibu Dosen khususnya Jurusan Manajemen Perusahaan di UIN SUSKA RIAU yang telah membekali penulis dengan beberapa disiplin ilmu yang berguna.
8. Teman-teman D3 Manajemen Perusahaan angkatan 2016, lokal A dan B yang telah memberikan dukungannya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Terimakasih kepada sahabat dan kerabat penulis yang senantiasa memberi support serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, kebaikan dari sahabat dan teman-teman penulis ucapkan terimakasih, semoga allah membalas semua kebaikan sahabat serta teman-teman.
10. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan, arahan, kritikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih ada sedikit banyaknya kekurangan, maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi penyempurnaan penulisan berikutnya.

Penulis mengucapkan ribuan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan do'a kepada penulis, semoga ini semua dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin ya Rabbal Alamin.

Pekanbaru, 19 Juni 2019

UIN SUSKA RIAU

Olin Trio Wulandari



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	9
1.4 Metode Penelitian .....	9
1.5 Analisis Data .....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II     SEJARAH PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah singkat perusahaan .....	13
2.2. Ruang Lingkup Perusahaan.....	15
2.3. Struktur Organisasi dan Manajemen.....	16
a. Struktur Organisasi.....	16
b. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab .....	17
2.4. Proses Service ( <i>Production</i> ).....	20
<b>BAB III    TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK</b>	
3.1. Tinjauan teori .....	22
3.1.1. Definisi Layanan Purna Jual.....	22
3.1.2. Pelaksanaan Layanan Purna Jual.....	24
3.1.3. Penanganan Keluhan Pelanggan .....	25
3.1.4. Strategi Dalam Layanan Purna Jual .....	27
3.1.5. Hambatan Pelayanan Purna Jual .....	30
3.1.6. Solusi Pelayanan Purna Jual.....	34
3.1.7. Proses Pemulihan Jasa Dalam Layanan Purna Jual....	35
3.1.8. Pandangan Islam Terhadap Hukum Jual Beli ....	37

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2. Tinjauan praktek.....	40
3.2.1 Pelaksanaan Pemenuhan Klaim Garansi Sepeda Motor Merek Yamaha Oleh PT. Alfa Scorpai Cabang Air Tiris Kabupaten Kampar .....	41
3.2.2 Tata Cara Konsumen Menggunakan Garansi di PT. Alfa Scorpai .....	46
3.2.3 Data Konsumen Yang Menggunakan Garansi .....	49
3.2.4 Kendala Dalam Pelaksanaan Pemenuhan Klaim Garansi Sepeda Motor Merek Yamaha pada PT. Alfa Scorpai Cabang Air Tiris .....	50
3.2.5 Cara PT. Alfa Scorpai Mengatur Proses Konsumen Menjalankan Klaim Garansi .....	53
3.2.6 Upaya yang dilakukan PT. Alfa Scorpai Cabang Air Tiris dalam mengatasi kendala kendala dalam pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor .....	54
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1. Kesimpulan .....	58
4.2. Saran.....	57

#### DAFTAR PUSTAKA



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1. Data konsumen yang menggunakan klaim garansi .....	49
---	----



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Sejak dahulu transportasi telah digunakan dalam kehidupan masyarakat hanya saja alat angkut yang dimaksud bukan seperti yang sekarang ini. Sebelum tahun 1800 pengangkutan yang dipakai adalah tenaga manusia dan hewan. Pengangkutan hanya menampung dalam jumlah kecil dan waktu yang ditempuh juga lama. Antara tahun 1800-1860 transportasi telah mulai berkembang dengan dimanfaatkannya sumber tenaga mekanis seperti kapal uap dan kereta api yang digunakan dalam dunia perdagangan. Pada tahun 1860-1920 telah ditemukan kendaraan bermotor dan pesawat terbang. Pada tahun 1920 transportasi telah mencapai perkembangan puncaknya. Dan dalam abad ke 20 ini pertumbuhan transportasi berkembang pesat sejalan dengan kemajuan teknologi.

Transportasi merupakan dasar perkembangan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta perkembangan industri, tiap negara bagaimanapun tingkatan perkembangan perekonomiannya membutuhkan alat transportasi yang cukup serta memadai, tanpa adanya transportasi sebagai penunjang sarana utama kegiatan ekonomi, maka tidak akan tercapai hasil yang memuaskan dalam pembangunan ekonomi suatu negara.

Kenyataan menunjukkan bahwa ada hubungan antara meningkatnya aktivitas ekonomi dengan kebutuhan akan alat transportasi, dengan kata lain jika aktivitas ekonomi meningkat maka kebutuhan akan alat transportasi akan meningkat pula



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena transportasi mempunyai pengaruh besar terhadap perseorangan masyarakat dan juga sosial politik suatu negara dalam mendorong lajunya pertumbuhan ekonomi.

Jenis transportasi dapat digolongkan atas tiga bagian yaitu :

- a. Transportasi darat, diantaranya terdiri dari bis, truk, kereta api, mobil, kendaraan bermotor dan lain-lain.
- b. Transportasi laut diantaranya adalah kapal laut, kapal penyeberangan dan lainnya.
- c. Transportasi udara seperti pesawat udara.

PT. Alfa Scorpii atau sering disebut Alfa Scorpii dalam *standard guideline* ini telah berkecimpung di dunia bisnis otomotif selama lebih dari 20 tahun sebagai *main dealer* sepeda motor *brand* YAMAHA. Jangkauan servisnya berpusat di daerah sumatera bagian utara ( untuk saat ini telah memasuki 4 provinsi, yakni Sumatera Utara, NAD, Riau Daratan dan Riau Kepulauan). PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris berdiri tahun 2008 dengan jumlah karyawan 20 orang termasuk karyawan marketing. Dan sekarang PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris telah berkembang pesat dan memiliki bangunan sendiri.

Dalam transaksi jual beli sepeda motor PT. Yamaha Alfa Scorpii cabang Air Tiris sebelum konsumen memperoleh sepeda motor yang diinginkannya, terlebih dahulu harus melewati tahapan-tahapan transaksi. Tahapan transaksi tersebut dapat dibedakan dalam tiga tahap yaitu tahap pratransaksi, tahap transaksi dan purna transaksi.





Kegiatan usaha yang dilakukan PT.Alfa Scorpii yaitu Penjualan produk kendaraan sepeda motor YAMAHA dengan beberapa tipe motor seperti :

- a. Tipe Yamaha V-ixion, Jupiter Z, New Vega R, Mio Sporty, New RX King, Jupiter MX, Scorpio Z dan sebagainya.
- b. Penjualan jasa servis sepeda motor. Penjualan jasa servis adalah salah satu aktivitas pada perusahaan untuk memberikan pelayanan jasa kepada pelanggannya.
- c. Penjualan suku cadang atau *sparepart* merk Yamaha. Selain penjualan sepeda motor dan pelayanan service, juga tersedia penjualan suku cadang (*sparepart*) resmi merk Yamaha, sehingga keaslian dari suku cadang yang ada dijamin oleh Yamaha.

Pada tahap pratransaksi konsumen mencari informasi mengenai informasi sepeda motor yang diinginkan seperti syarat-syarat yang harus dipenuhi, harga dan keunggulan motor Yamaha tersebut. Tahap selanjutnya adalah tahap transaksi PT.Alfa Scorpii cabang Air Tiris dalam memasarkan produk sepeda motor Yamaha mempergunakan sistem pemasaran dengan cara kredit dan tunai. Dipergunakannya sistem ini mengingat tidak semua konsumen tidak memiliki uang tunai. Tidak sering dalam menerapkan sistem kredit perusahaan juga mengalami resiko itu perusahaan memperkuat dirinya dalam bentuk perjanjian dan perjanjian tersebut dalam bentuk standar buku.

Kesepakatan dianggap tidak sah (cacat) jika mengandung unsur paksaan, kekhafan dan penipuan. Kemudian tahap purna transaksi, kotrak yang sudah



disepakati oleh para pihak harus direalisasikan dengan memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak, termasuk didalamnya termasuk mengenai hak-hak konsumen setelah perjanjian yang disebut layanan purna jual (*after-sales service*) yaitu garansi.

Masyarakat sebagai konsumen sepeda motor memerlukan adanya perlindungan hukum terhadap sepeda motor yang dibeli yaitu dalam bentuk garansi. Adapun bentuk garansi itu sendiri adalah berupa jaminan atas sepeda motor Yamaha tersebut, dimana apabila terjadi kerusakan dalam jangka waktu garansi yang diberikan maka pelaku usaha wajib untuk memperbaiki segala macam kerusakan yang timbul tanpa mengingat biaya tambahan dari konsumen.

Dalam hal ini Yamaha kepada konsumennya, dimana setiap pembelian sepeda motor merek Yamaha maka konsumen akan mendapatkan garansi sepeda motor tersebut dalam jangka waktu tiga tahun, garansi meliputi garansi umum, garansi kelistrikan dan garansi mesin juga servis gratis sebanyak empat kali.

Adapun jenis-jenis garansi sepeda motor Yamaha Alfa Scorpii adalah :

- a. Garansi mesin, berlaku selama 3 tahun atau 36.000km.
- b. Untuk forget piston dan Diasil Cylinder berlaku garansi sampai dengan 5 tahun atau 50.000km.
- c. Garansi khusus kelistrikan (part tertentu), berlaku selama 2 tahun atau 24.000km.
- d. Garansi umum, berlaku selama 6 bulan atau 6.000km.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



e. Semua tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.

Adapun syarat-syarat yang terlebih dahulu dilengkapi harus ada bukti servis, kalau selama ini perawatan motornya dilakukan di bengkel resmi. Jadi, garansi cuma berlaku untuk motor yang dirawat di bengkel resmi, sesuai dengan jadwal servis berkalanya, bukti-bukti tersebut tertulis pada buku servis motor Yamaha. Selain harus lampirkan bukti servis, motor juga harus memakai pelumas standar pabrik.

Klaim garansi dapat diajukan jika konsumen sangat sulit ketentuan garansi. Akan tetapi dalam prakteknya konsumen sangat sulit meminta kesadaran pelaku usaha untuk bertanggung jawab dalam mendapatkan pemenuhan klaim garansi sepeda motor konsumen, hal ini tentu saja dapat menimbulkan konflik antara produsen dan konsumen, apabila pada akhirnya konsumen ternyata tidak mendapatkan sesuai dengan janji yang terdapat dalam buku garansi.

Terjadinya pelanggaran tersebut disebabkan oleh faktor ketidaktahuan dan ketidaktelitian konsumen sewaktu membeli sepeda motor tersebut, seperti diketahui bahwa sepeda motor Yamaha diproduksi secara massal jadi ada kemungkinan kekurangan pada konstruksinya ataupun cacat tersembunyi sehingga setelah sepeda motor tersebut sampai ditangan konsumen maka sepeda motor tersebut harus dibawa ketempat sepeda motor tersebut dibeli ataupun dibawa ke bengkel resmi sepeda motor tersebut dan konsumen diwajibkan membayar sejumlah uang untuk memperbaiki sepeda motor tersebut.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh sebab itu masyarakat sebagai konsumen membutuhkan adanya suatu perlindungan, terhadap hak konsumen dalam pembelian sepeda motor merek Yamaha tersebut seperti garansi atau jaminan pada setiap pembelian sepeda motor Yamaha, karena itu merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha.

Adapun hal-hal yang menghanguskan klaim garansi sepeda motor menurut buku garansi Yamaha :

- a. Jika buku servis hilang, rusak atau cacat.
- b. Masa berlaku garansi habis atau sudah melewati masa garansi.
- c. Pemilik tidak melakukan pemeriksaan sebelum penyerahan (PDI), tidak melakukan servis gratis dan servis berkala di bengkel resmi Yamaha.
- d. Kerusakan yang terjadi akibat perawatan atau perbaikan yang dilakukan di luar bengkel resmi Yamaha.
- e. Kerusakan tersebut terjadi akibat pemakaian yang tidak sesuai, seperti mengikuti balap, tabrakan, sudah dimodifikasi/diubah tidak sesuai dengan standar pabrikan, dan cara pemakaian yang tidak benar, menyalahi ketentuan peraturan lalu lintas.
- f. Kerusakan terjadi pada spare part yang habis dipakai atau harus diganti dalam periode tertentu, seperti misalnya busi, aki, ban, V-belt, kampas rem, dan yang lainnya.
- g. Kerusakan yang diakibatkan oleh pemasangan atau pemakaian spare part selain Yamaha Genuine Part dan bahan bakar dan pelumas yang tidak dianjurkan.



### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Kerusakan yang diakibatkan oleh bencana alam, huru-hara, pencurian, kebakaran, dan terkena bahan kimia.
- i. Kerusakan yang terjadi karena proses transportasi/ekspedisi dan proses penyimpanan yang tidak baik oleh pemilik motor.
- j. Terjadi gejala-gejala norma sesuai standart pabrikan, seperti suara mesin, getaran mesin, rembesan minyak, yang tidak mempengaruhi kualitas, fungsi dan kemampuan kerja mesin.
- k. Kerusakan terjadi pada seal-seal oli yang berada di bagian luar mesin, seperti seal oli pada pedal transmisi, dan yang lainnya.
- l. Apabila kerugian terjadi dalam bentuk materil (waktu, biaya, dan yang lainnya) akibat garansi ini, dan bukan materil, seperti kerugian moril, dan lain-lain.

Manfaat dari klaim garansi sepeda motor bagi konsumen itu sendiri merupakan jaminan terhadap keandalan produk yang dibelinya. Pemberian garansi akan melindungi konsumen dari produk-produk yang performansinya tidak sesuai dengan performansi yang dijanjikan oleh produsen, garansi memberikan batasan terhadap klaim, sehingga dapat melindunginya dari klaim garansi yang tidak valid.

Masalah layanan penjual adalah masalah perlindungan konsumen yang tidak dapat dipisahkan dengan tahapan-tahapan transaksi. Sehubungan dengan transaksi antara produsen dan konsumen, beberapa hal yang potensial menimbulkan konflik adalah kualitas dan penggunaan produk antara informasi dengan faktanya, hak-hak konsumen setelah perjanjian yang disebut dengan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Layanan penjual seperti garansi dan sebagainya serta upaya apa yang ditempuh oleh konsumen jika klaim sepeda motornya tidak dipenuhi oleh pelaku usaha.

Layanan penjual sebenarnya meliputi permasalahannya yang lebih luas, dan terutama mencakup masalah kepastian atas :

- a. Ganti rugi jika barang/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian semula.
- b. Barang-barang yang digunakan, jika mengalami kerusakan tertentu dapat diperbaiki secara cuma-cuma selama jangka waktu garansi.
- c. Suku cadang selalu tersedia dalam jumlah cukup dan tersebar luas dalam jangka waktu yang relatif lama setelah transaksi konsumen dilakukan.

Permasalahan yang sering timbul dalam pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor bahwa pelaku usaha sepeda motor cenderung mempersulit konsumennya dalam memenuhi klaim garansi sepeda motor Yamaha, mulai saat konsumen mengajukan klaim garansi sampai dengan saat pemenuhan klaim garansi yang dijanjikan, faktor lainnya yang menjadi kendala adalah saat klaim itu suku cadang yang dibutuhkan tidak tersedia pada dealernya dan sebagai alternatif pelaku usaha menggunakan suku cadang lain yang menurut konsumen suku cadang pengganti tersebut tidak sesuai dengan nilai tukar yang dijanjikan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk memilih judul

**“Pelaksanaan Pemenuhan Klaim Garansi Sepeda Motor Merek Yamaha oleh PT. Yamaha Alfa Scorpii Cabang Air Tiris Kabupaten Kampar”**





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas, yaitu :

Bagaimana Pelaksanaan Pemenuhan Klaim Garansi Sepeda Motor Merek Yamaha oleh PT. Yamaha Alfa Scorpii Cabang Air Tiris Kabupaten Kampar ?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat

### 1. Tujuan

Bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Pemenuhan Klaim Garansi Sepeda Motor Merek Yamaha oleh PT. Yamaha Alfa Scorpii Cabang Air Tiris Kabupaten Kampar

### 2. Manfaat

#### a. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi informasi masukan agar perusahaan kedepannya menjadi lebih baik khususnya mengenai pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor merek Yamaha.

#### b. Bagi Akademisi

Dapat menjadi bahan acuan referensi peneliti selanjutnya.

#### c. Bagi Penulis

Menambah ilmu pengetahuan tentang pelaksanaan pemenuhan klaim garansi sepeda motor Yamaha, serta menerapkan teori dan inspirasi yang didapat selama diperkuliahan maupun disaat praktek kerja lapangan.

## 1.4 Metodologi Penelitian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 1. Lokasi dan Waktu

Sesuai judulnya penulis melakukan penelitian di PT. Yamaha Alfa Scorpii di Kota Air Tiris, Alasan penulis tertarik mengadakan penelitian pada PT. Yamaha Alfa Scorpii karena cukup banyak konsumen yang mengajukan klaim garansi sepeda motor Yamaha pada PT. Yamaha Alfa Scorpii, namun saat mengajukan klaim ternyata konsumen tidak bisa mengajukan klaim. Penelitian dilakukan pada tanggal 18 Maret 2019 sampai 31 Mei 2019.

#### 2. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini harus akurat, dan terdiri dari dua macam yaitu data primer dan data sekunder.

- a) Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari penelitian seperti struktur organisasi, sejarah singkat perusahaan, dan lain-lain.
- b) Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber-sumber yang berhubungan dengan penelitian dan buku-buku referensi lainnya.

#### 3. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi.

#### 4. Wawancara



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Merupakan metode untuk mendapatkan informasi dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak bersangkutan, dengan mendapatkan data dan keterangan yang menunjang penelitian.

### 1.5 Analisis Data

Data sekunder dan data primer yang telah diperoleh penulis diolah dan dianalisa secara deskriptif. Analisa Deskriptif merupakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta – fakta yang tampak atau apa adanya.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Penulis membagi beberapa bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi sub-bab dengan uraian sebagai berikut :

#### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penulisan, dan juga sistematika penulisan.

#### BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini menggambarkan umum PT. Yamaha Alfa Scorpii Air Tiris, kabupaten Kampar.

#### BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Pada bab ini menjelaskan tentang definisi layanan purna jual, pelaksanaan layanan purna jual, penanganan keluhan



pelanggan, strategi dalam layanan purna jual, hambatan pelayanan purna jual, proses pemulihan dalam layanan purna jual.

: Kesimpulan dan Saran Penulis



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB II

### GAMBARAN UMUM PT. ALFA SCORPII

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Alfa Scorpii atau disebut Alfa Scorpii dalam standard guideline inni telah berkecimpung di dunia bisnis otomotif selama lebih dari 20 tahun sebagai main dealer sepeda motor brand YAMAHA. Jangkauan servisnya berpusat di daerah Sumatera Utara ( untuk saat ini telah memasuki 4 provinsi, yakni : Sumatera Utara, NAD, Riau Daratan dan Riau Kepulauan). Kesuksesan tentunya tidak datang begitu saja. Dengan pasukan ini tidak lebih dari 10 prang pada tahun pertama, Alfa Scorpii kemudian pun mengolah intuisi dan visi dengan perjuangan dan aksi. Tepatnya pada tanggal 25 Agustus 1987 bapak Indra Surya mendirikan perusahaan dengan nama PT. Alfa Scorpii Pekanbaru yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT). Alfa Scorpii mengukuhkan tekad untuk mengharumkan nama besar YAMAHA yang sempat absen 10 tahun dari dunia otomotif Indonesia. 5 tahun bukan jangka waktu yang pendek untuk mendirikan fondasi perusahaan ini. Bagaikan filosofi tumbuhan bambu, Alfa Scorpii membangun akar-akar kuat dengan membangun sistem manajemen yang kokoh. Fleksibel namun kuat seperti batang-batang bambu yang elastis namun tidak mudah patah. Kepiawaiannya membangkitkan kembali brand YAMAHA yang sempat lumpuh di era 80-an menyumbang andil besar dalam market share penjualan sepeda motor asal Jepang tersebut di skala nasional. Akhirnya setelah perjuangan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

panjang, pada awal 2007, YAMAHA berhasil membobol rekor market sepeda motor di Indonesia. Seiring dengan prestasi tersebut, Alfa Scorpii mengukuhkan kebesaran namanya dengan merancang identitas perusahaan bar yang dirangkum dalam *standard guideline* ini. Fungsi elemen grafis yang menerapkan filosofi perusahaan ini akan menjadi formula dengan segala *corporate design* dan *branding* Alfa scorpii dimasa yang akan datang. Bisa dikatakan identitas perusahaan tidak hanya merupakan identitas, tapi melambangkan jiwa dari perusahaan tersebut. Adalah sebuah cara yang strategis untuk menyampaikan pesan perusahaan melalui *visual image* dari seperangkat identitas perusahaan. Untuk itu diperlukan kombinasi formula, kriteria, struktur dan aturan yang tepat dalam sebuah sistem yang disebut identitas perusahaan *standard guideline*. Adapun karakter atau personaliti Alfa Scorpii yaitu *fast, smart, modern, professional, friendly, daring dan flexible*. Identitas perusahaan adalah seperangkat atribut, aspek, ide metode, teknik dan nilai sebuah perusahaan berdasarkan karakter (personaliti), kultur dan visi dari perusahaan tersebut. perangkat ini sangat penting dalam dunia bisnis karena identitas perusahaan dimanifestasikan dalam sistem *branding* dan *trademark* yang akan membedakan perusahaan tersebut dengan kompetitornya. Identitas yang kuat akan menegaskan brand sehingga lebih dikenal oleh target marketnya. Biasanya identitas perusahaan ini diterapkan dalam format komunikasi seperti : *logo, letterhead, business card, folder, envelope*, kartu-kartu, *presentation template, typography*, warna, seragam dan lain-lain.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Corporate signatur Alfa Scorprii terdiri dari dua elemen yaitu *logo/symbol* “The Scorpion” dan *Logotype* “Alfa Scorprii”. Secara general kedua elemen diatas digunakan sebagai satu unit. Kecuali dalam beberapa agenda dan ketentuan khusus dimana logo dan logotype tidak digunakan bersamaan atau digunakan bersamaan namun dengan komposisi berbeda.

PT. Alfa Scorprii Cabang Air Tiris berdiri pada tahun 2008 dengan jumlah karyawan 20 orang termasuk karyawan marketing. Dan sekarang PT. Alfa Scorprii cabang Air Tiris telah berkembang pesat dan memiliki bangunan sendiri.

## 2.2 Ruang Lingkup Perusahaan

Kegiatan usaha yang dilakukan PT.Alfa Scorprii yaitu :

- a. Penjualan produk kendaraan sepeda motor YAMAHA dengan beberapa tipe motor seperti tipe Yamaha V-ixion, Jupiter Z, New Vega R, Mio Sporty, New RX King, Jupiter MX, Scorpio Z dan sebagainya.
- b. Penjualan jasa servis sepeda motor. Penjualan jasa servis adalah salah satu aktivitas pada perusahaan untuk memberikan pelayanan jasa kepada pelanggannya.
- c. Penjualan suku cadang atau sparepart merk Yamaha. Selain penjualan sepeda motor dan pelayanan service, juga tersedia penjualan suku cadang (sparepart)

resmi merek Yamaha, sehingga keaslian dari suku cadang yang ada dijamin oleh Yamaha.

## 2.3 Struktur Organisasi dan Manajemen

### a. Struktur Organisasi

Pihak-pihak yang mengelola perusahaan diatur sedemikian rupa dalam suatu struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan kerangka dasar tertentu yang menunjukkan hubungan satuan organisasi dan individu-individu yang berada di dalam organisasi tersebut. Melalui struktur organisasi maka tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap pejabat dapat diketahui dengan jelas dan tegas, sehingga diharapkan setiap satuan organisasi dapat bekerja sama secara harmonis. Dengan adanya struktur organisasi yang baik, akan menentukan sukses tidaknya perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan, sehingga usaha-usaha yang dilakukan dapat berjalan secara efisien dan efektif.

PT. Alfa Scorpii ini dipimpin oleh seorang kepala cabang (*Branch Manager*). Kepala cabang tersebut bertanggung jawab kepada pimpinan di kantor pusat. Struktur organisasi yang dibentuk adalah struktur fungsional. Struktur organisasi bentuk ini dapat dilihat dengan adanya pelimpahan tugas, wewenang dan tanggung jawab yang bergerak vertikal kebawah dari pimpinan tertinggi (atasan) kepada unit-unit organisasi yang berada di bawahnya dalam bidang pekerjaan tertentu secara langsung. Sedangkan struktur fungsional dapat dilihat dengan adanya pembagian tugas yang dilakukan menurut fungsi-



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fungsinya sehingga terlihat dengan jelas tanggung jawab tiap bagian yang akan memudahkan tiap bagian untuk melaksanakan tugasnya masing-masing.

**b. Uraian tugas dan tanggung jawab**

Organisasi yang baik adalah organisasi yang jelas dan teratur sehingga dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya setiap pemangku jabatan memiliki gambaran serta batasan tugas dan tanggung jawab. Berikut ini merupakan pembagian tugas dan tanggung jawab beberapa departemen yang diuraikan sebagai berikut:

**1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)**

Kepala cabang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melakukan kegiatan pengelolaan cabang dalam bidang penjualan, bengkel dan administrasi serta mengoptimalkan sumberdaya yang ada dalam usaha pencapaian target, meningkatkan produktivitas/*performance* cabang serta kepuasan pelanggan dan membuat perencanaan strategis, kebijakan, arah dan target cabang dengan *guideline* dari pusat.

**2. Departemen Penjualan**

Departemen penjualan dipimpin oleh seorang Kepala Penjualan yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Cabang. Tugas Kepala Penjualan adalah :

- a. Meningkatkan jumlah unit kendaraan yang dijual.
- b. Membina hubungan baik dengan perusahaan pengangkutan (ekspedisi)
- c. Menganalisis pasar.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Membuat ramalan penjualan.
- e. Merencanakan kegiatan promosi produk perusahaan melalui media cetak

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Penjualan dibantu oleh *Supervisor* Penjualan dan para Wiraniaga (*Salesman* dan *Counter Sales*). Tugas dari *Supervisor* penjualan adalah :

- a. Menganalisis pasar.
- b. Memberikan arahan dan motivasi para Wiraniaga.

Tugas dari Wiraniaga (*Salesman* dan *Counter Sales*) adalah :

- a. Membina hubungan baik dengan pelanggan.
- b. Menjual kendaraan kepala pelanggan di luar lingkungan kantor PT. Alfa Scorpii Air Tiris sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh Kepala Cabang.

### 3. Departemen administrasi Departemen

Administrasi dipimpin oleh seorang Kepala Administrasi yang bertanggung jawab kepada Kepala Cabang. Tugas dari Kepala Administrasi adalah :

- a. Mengatur dan mengawasi pelaksanaan kegiatan administrasi.
- b. Mengatur administrasi stok dan barang dan gudang.
- c. Mengatur masalah keuangan dan pembayaran gaji para karyawan.
- d. Merencanakan dana promosi.
- e. Mengadakan peralatan kantor.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Mengadakan pemeliharaan gedung dan aktiva lainnya.
- g. Menilai prestasi kerja karyawan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Administrasi dibantu oleh *Supervisor* Administrasi, Administrasi Unit/Penjualan.

#### 4. Departemen Bengkel

Bengkel PT. Alfa Scorpai cabang Air tiris didirikan untuk mendukung penjualan kendaraan merek Yamaha, dengan memberikan pelayanan perbaikan kendaraan pelanggan dan menyediakan suku cadang yang diperlukan oleh pelanggan. Departemen bengkel dipimpin oleh seorang Kepala Bengkel, yang dalam tugasnya bertanggung jawab kepada kepala cabang. Tugas dan tanggung jawab dari Kepala Bengkel adalah :

- a. Mengatur kebijaksanaan perusahaan dibidang *service* .
- b. Meningkatkan mutu servis.
- c. Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan servis secara umum.
- d. Merencanakan pengadaan suku cadang.

Dalam menjalankan tugas nya, kepala bengkel dibantu oleh *Supervisor* Bengkel, Instruktur, *Foreman* (Mandor), Mekanik, *Service Advisor* (Laporan). Tugas dari Instruktur adalah mengembangkan *Technical skill* dari mekanik, *Foreman*, dan *Service Advisor* melalui pelaksanaan *Training* di bengkel sesuai dengan perencanaan dan kebutuhan yang ada untuk meningkatkan mutu pelayanan bengkel. Tugas dari *Foreman* adalah mengkoordinir dan mengoptimalkan jalannya kerja

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mekanik dalam menangani Perintah Kerja Bengkel (PKB)/*Word Order* (WO) dan sesuai dengan standar yang berlaku. Mekanik bertugas melakukan *service* kendaraan meliputi perawatan dan perbaikan sesuai Perintah Kerja Bengkel (PKB)/*Word Order* (WO), *service advisor* bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan.

5. CRC (*Customer Relationship Center*) yaitu pusat hubungan dengan pelanggan.

#### 2.4 Proses Service (*Production*)

Bahan yang digunakan oleh PT. Alfa Scorpii berupa oli, bensin, minyak rem, air baterai dan busi. Seluruh bahan tersebut merupakan bahan habis, karena langsung dipergunakan kepada sepeda motor yang akan diservis.

Adapun jenis servis yang diberikan PT. Alfa Scorpii berupa :

1. Servis Kosong, dengan lama waktu pengerjaannya kurang lebih 30 - 45 menit.
2. Servis Ringan, dengan lama waktu pengerjaan kurang lebih 30 – 45 menit.
3. Servis Ulang Ganti Oli, dengan lama waktu pengerjaan kurang lebih 10 – 20 menit.
4. Servis Besar/Berat, dengan lama waktu pengerjaan kurang lebih 3 – 5 jam.

PT. Alfa Scorpii yang memiliki pelayanan jasa berupa servis kendaraan merek Yamaha. Adapun uraian proses yang dilakukan yaitu :



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pemberian nomor antrian, setelah motor diparkirkan, kemudian petugas memberikan nomor antrian.
2. Pencatatan keluhan servis oleh pencatat data, pelanggan yang telah diberi nomor antrian *Service Advisor* (SA), kemudian akan dilayani oleh SA dengan mencatat kondisi sepeda motor dan ditanyakan mengenai keluhan lainnya.
3. *Test drive* sebelum dilakukan servis, sepeda motor akan dites oleh mekanik terlebih dahulu untuk melihat dan lebih merasakan sendiri apa yang menjadi keluhan.
4. Proses *service*, selanjutnya sepeda motor akan memasuki lokasi bengkel untuk diservis berdasarkan petunjuk servis resmi yang telah ditetapkan oleh Yamaha. Disaat pelanggan yang menunggu kendaraan selesai diservis dipersilahkan menunggu di ruang tunggu *service* yang telah disediakan.
5. *Test drive*, setelah selesai servis, kendaraan diuji kembali oleh mekanik untuk melihat hasil dari *service* yang telah dilakukan serta memastikan bahwa keluhan pelanggan telah teratasi.
6. Penyerahan kendaraan, setelah sepeda motor dinyatakan selesai dan bersih, sepeda motor akan diparkirkan ke area selesai servis.
7. Pembayaran setelah selesai servis, pelanggan dapat membayar biaya servis dan mengambil kunci sepeda motornya ke bagian kasir.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

1. Pelaksanaan Pemenuhan Klaim Garansi Sepeda Motor Merek Yamaha pada PT. Alfa Scorpii Cabang Air Tiris , Pada saat konsumen mengajukan klaim garansi sepeda motor, konsumen merasa dipersulit seakan klaim garansi sepeda motor dianggap sesuatu yang harus dihindari dan pelaku usaha seolah-olah tidak suka mendengar klaim sehingga menyebabkan proses garansi menjadi sulit dipenuhi dan klaim bukannya ditangani secara benar tetapi diperlakukan sebagai sesuatu yang menakutkan oleh pelaku usaha.
2. Kendala dalam pelaksanaan pemenuhan klaim garansi konsumen sepeda motor yamaha PT. Alfa Scorpii Cabang Air Tiris yaitu kekurangpahaman konsumen terhadap proses garansi, sebagaimana diketahui bahwa dalam proses klaim garansi tersebut ada hal-hal yang bisa membatalkan klaim garansi motor itu sendiri dan ketidaktahuan konsumen akan proses untuk mengajukan klaim garansi, dan ketidaktersediaan atau habisnya persediaan suku cadang yang dibutuhkan.
3. Upaya yang dilakukan PT. Alfa Scorpii Cabang Air Tiris dalam mengatasi kendala-kendala dalam pelaksaannya pemenuhan klaim garansi sepeda motor yaitu memberikan pengertian ataupun keterangan sebaik mungkin kepada konsumen PT. Alfa Scorpii selama kendaraan dalam proses ataupun masih dalam masa garansi.



## 4.2 Saran

1. Diharapkan pada impinan PT. Alfa Scorpil diharap tepat, cepat dan tanggap terhadap keluhan konsumen agar konsumen tidak terlalu lama menunggu. Karena berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, pihak PT. Alfa Scorpil cabang Air Tiris ini seakan mempersulit proses-proses dalam klaim garansi.
2. Staff Administrasi PT. Alfa Scorpil hendaknya menjelaskan terlebih dahulu apa guna buku garansi dan buku servis sebelum konsumen membeli barang sepeda motor yamaha. Menurut pihak karyawan yang penulis wawancarai, penjelasan secara langsung telah mereka lakukan, tetapi beberapa konsumen tetap melanggar hal-hal yang dilarang dalam prosedur pra klaim garansi.
3. Bagi konsumen yang membeli sepeda motor yamaha hendak lah menanyakan terlebih dahulu buku garansi dan buku servis yang diberikan oleh PT. Alfa Scorpil cabang Air Tiris, untuk menghindari ketidaknyamanannya terhadap klaim garansi apabila terjadi cacat pada sepeda motor.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 275.

Basu, Swastha. 2012. *Manajemen Penjualan, Edisi 3*, Yogyakarta, BPFE.

Buku Garansi Sepeda Motor Merek Yamaha.

Heskett, J.L., Sasser, W.E and Hart, L. 2010. "The Service Profit Chain", New York : Press.

Tiptono, Fandy. 2010. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi.

Tiptono, Fandy. 2010. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.

Tiptono, Fandy. 2014. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima Edisi 11*, Yogyakarta : Andi.

Tri Siwi Kristianti, Celina. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.

Siswanto Sutojo. 2010. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta : Damar Mulia Perkasa.

Utami, Christina Widya. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta : Salemba Empat.

<https://repository.widyatama.ac.id>